

□ 记者 章炜

上海消费者徐小姐近日反映，她在京东自营店购买了一款德龙的全自动咖啡机，工作人员上门开机当天就遇到问题，她按照售后的视频演示自己修复后，过了几天，又发现豆仓无法识别，机器无法运行。徐小姐多次联系客服及售后，问题仍无法解决。无奈之下，徐小姐申请退货，却发现“无理由”退货一波三折。

机器有故障 客服“远程指导”

7 月 18 日，徐小姐在德龙京东自营旗舰店花费近 7000 元购买了一台 R5W 全自动咖啡机。7 月 21 日，咖啡机到货后，徐小姐联系工作人员上门开机。结果开机过程并不顺利，咖啡机与自己的手机无法连接配网。“买之前我做了功课，商家宣传这款机器可以通过小程序实现手机远程操作。”徐小姐说。发现这一问题后，工作人员却表示，他只负责开机与注册，不负责网络事宜，随后便离开了。

焦急的徐小姐多次联系售后，一直未解决联网问题。直到她去平台申请退货，才有德龙的售后联系她，双方加上了微信。微信上，售后客服视频指导徐小姐操作，“一会说是家里的网络配置问题，一会说是 5G 问题，试了很多种办法，最后总算连上了。”

没想到，网络连接问题只是“小插曲”。7 月 26 日一早，徐小姐冲泡咖啡，发现咖啡机豆仓无法识别，机器无法正常使用。“我加了很多豆子都无法识别，还是提示豆仓是空的。”发现问题后，徐小姐连忙联系之前教她联网的客服，客服给出的解决方案依然是教她“线上远程修复”。按照指示，徐小姐硬着头皮尝试了多种调试方法，豆仓还是无法被识别。

一番操作下来，影响了徐小姐的心情。考虑到自己还是七天无理由退货的期限内，徐小姐通过平台申请退货。对方却表示，已经开机注册过的机器需要上门检测，出具报告后，才能进行退货处理，还有可能收上门费。

徐小姐表示，购买机器的时候宣传得很好，说是两年质保，还可以申请一年延保，没想到等出了问题，售后槽点不少。“发现豆仓问题以后，我叫他们派人上门查看，他们一直各种推诿，还说如果上门后发现是我自身问题，要收取上门费。”徐小姐不

投诉实录

网购德龙咖啡机 7 天内问题不断 无理由退货真难

平台：已开机
需上门检测

满地说，“咖啡机质量肯定有问题，动不动就拿上门费说事，这是解决问题的态度吗？”

上门开机后 换货需要检测单

记者近日联系德龙品牌方，品牌方表示，客户遇到咖啡机故障，如果是排除类与调试类，一般是会视频指导；如果是硬件问题等，则需要联系当地站点师傅上门进行处理。当记者问到对于退换货政策时，客服却表示，品牌不负责退换货事宜，具体需要咨询销售方商家或平台，不同的商家会有不同的退货政策和规定。

记者随后联系平台方京东客服，客服表示，徐小姐购买的该款咖啡机，非人为损坏的质量问题，7 天之内可退换，15 天之内有质量问题进行换货。但是咖啡机上门开机后，不支持 7 天无理由退货。该客服解释

称，就像手机注册一样，咖啡机注册程序不可逆，完成首次开机之后不能进行二次销售，所以不支持开机使用后的 7 天无理由退货。

那么徐小姐购买的咖啡机不到七天出现质量问题，平台该如何处理？“如果在已经开机的情况下，机器出现质量问题，需要我们上门进行检测，开具检测单之后，再进行申请退换。”对于检测的上门费，客服解释，如果检测发现是机器本身的质量问题，不需要上门费。如果是人为损坏或者使用不当，则需要收取上门费。

经沟通，京东方面近日表示，对于徐小姐的售后申请，平台将尽快派出第三方工作人员上门检测。如果检测下来确实是产品质量问题，将会对咖啡机进行退换货处理。

记者近日获悉，平台方已按约定时间派人上门检测，工作人员出具了相应的检测单。目前，已对徐小姐的咖啡机进行退货退款处理。

消息树

暑期是大家出行的高峰期，最近，在多家社交平台上，不少旅客反映自己买好的机票在未经本人授权的情况下被退票，随后又擅自用更低的价格购买同航班机票。不少“被换票”的消费者发现，新老机票之间的差价通常达到几百元，这到底是怎么回事？记者采访了民航的业内人士。

“先是把我的机票更换为 Open 票，而后又两次退票，重新购票。”看着“航旅纵横”上显示的“客票变更”记录，市民胡女士一头雾水。她很确定，6 月 23 日通过在线购票平台购买机票后，她就再未进行过任何退改票操作了。随着暑期出游高峰来临，近日来，这样奇怪的“换票事件”在各大社交平台屡见不鲜。不少“被换票”的消费者发现，新老机票之间的差异主要集中在票面价格上，动辄几百元的差价让消费者不免对这种未经允许“退高买低”的情况生出质疑。

这些悄悄变价的机票究竟是怎么回事？航旅纵横行业发展部总经理赵楠介绍，目前国内机票大体的销售方式分为直销和分销：直销主要是由航空公司直接面向旅客销售，提供的是航空公司直接的产品和服务报价；分销模式则是通过平台、代理人、旅行社等各种渠道去向旅客进行销售。当旅客选择了不同的分销渠道，实际上就是从供应商处购票，部分供应商在机票波动时就动起了“赚差价”的脑筋。

“对于这部分消费者，我们会退还差价，并经协商给予一定数量的补偿。”相关负责人告诉记者，“在后续的运营过程中，平台将严格要求所有机票产品的供应商实际出票，改签舱位及价格必须和系统列表推送的舱位、价格保持一致，供应商的违规操作一经核实，将按照平台规则予以严肃处理，包括但不限于罚款、暂停供应商服务资格等。”

近期，针对此类事件频发的情况，记者也建议消费者在购票后多多留心客票变更情况，尤其可以通过“航旅纵横”等关联个人信息的平台关注出行信息。与此同时，在购票时，消费者可以尽量选择平台上的“航司直营”渠道，或直接前往航空公司官方网站订票，避免产生不必要的纠纷。

(综合央视新闻等)

律师说法

德恒上海律师事务所杨钰铭律师认为，首先，根据《民法典》相关规定：一方当事人不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。若经营者出售的产品不符合质量要求，消费者可以请求经营者承担修理、重做、更换、退货等违约责任，若期间造成其他损失，还应赔偿损失。

咖啡机出售方宣称的远程操作、豆仓检测等功能，在徐小姐购买的产品上均无法正常使用，因此，其应当

咖啡机不属于“一经激活贬值较大的商品”

采取修理、退换货等补救措施。

其次，《消费者权益保护法》第二十四条规定：经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。因此，即便因修理、退换货可能产生快递费用或上门费用，也不应由徐小姐承担。

再次，消费者在网络购物后依法享有七日无理由退货权利。根据《网

络购买商品七日无理由退货暂行办法》相关规定，一经激活或者试用后价值贬损较大的商品可以不适用七日无理由退货规定。咖啡机并不属于此类商品，因此，卖家不得拒绝徐小姐的七日无理由退货申请。

即使七天无理由退货时限已经期满，若咖啡机确实质量存在问题，无法实现其宣称的功能，卖家仍应按照徐小姐的需求，进行修理、更换并承担必要的费用。若卖家拒绝承担相应的责任，徐小姐可以对其发起投诉或举报。